Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0501

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument betwist meerdere betalingstransacties. Volgens hem zijn deze uitgevoerd, nadat zijn mobiele telefoon was gestolen. Revolut betwist dat, maar bewijst niet dat de betalings-transacties volgens de overeengekomen procedure zijn goedgekeurd met het betaalinstrument van de consument. De schermafbeeldingen en de omvangrijke bestanden die Revolut heeft overgelegd zijn, zonder toelichting van Revolut waarom die dergelijk bewijs vormen, daarvoor onvoldoende bewijs. Doordat de commissie ook niet kan vaststellen welke set voorwaarden voor het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, kan ook niet getoetst worden of de regels voor het gebruik van het betaalinstrument zijn nageleefd door de consument. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de betalingstransacties voor rekening komen van Revolut. De vordering wordt toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Revolut; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Revolut.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Revolut hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij Revolut.

2.2 In de periode van 22 april 2025 tot en met 28 mei 2025 zijn via deze betaalrekening zeven betalingen verricht aan Western Union voor een totaalbedrag van € 3.159,-.

2.3 De consument heeft op 29 mei 2025 aangifte gedaan van diefstal van zijn mobiele telefoon, een Samsung Galaxy S8. Diezelfde dag heeft hij de diefstal ook gemeld bij Revolut.

De klacht en de vordering van de consument

2.4 De consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 3.159,- vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 30 mei 2025. Hij onderbouwt zijn vordering als volgt. Hij is opgelicht en wil van Revolut zijn geld terug. Het gaat om zeven overboekingen aan Western Union die van 22 april 2025 tot en met 28 mei 2025 via zijn Revolut-rekening zijn verricht. De consument stelt dat hij deze overboekingen niet heeft verricht. Deze hebben plaatsgevonden nadat zijn tas – met daarin zijn mobiele telefoon – was gestolen. Hierdoor hebben derden toegang gekregen tot zijn betaalrekening en Revolut-app.

Het verweer van de bank

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of sprake is van niet-toegestane betalingstransacties waarvoor Revolut aansprakelijk is. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht haar oordeel hierna toe.

Wettelijk kader

3.2 In de wet wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalings-transacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is.

Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de betaaldienstverlener verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren.

3.3 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt. In dat geval moet de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:528 lid 1 BW het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onverwijld aan de consument terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW is een uitzondering opgenomen, op grond waarvan de consument het verlies zelf moet dragen indien hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk dan wel met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.4 Als de consument ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, rust op de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:527 lid 1 BW de bewijslast om aan te tonen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, correct is geregistreerd en geboekt en niet is beïnvloed door een technische storing of enig ander gebrek.

Gaat het om niet-toegestane betalingstransacties?

3.5 De commissie begrijpt uit de stellingen van de consument dat hij betwist te hebben ingestemd met de betalingen aan Western Union. Deze zouden zich hebben voorgedaan nadat één van zijn mobiele telefoons zou zijn gestolen. Hiermee rust op Revolut de verplichting[1] om te bewijzen dat deze betalingstransacties door de consument zijn geauthenticeerd, correct zijn geregistreerd en niet zijn beïnvloed door een technische storing of enig ander gebrek.

3.6 Revolut heeft dit bewijs niet geleverd. Revolut heeft, klaarblijkelijk om dit bewijs te leveren, een zeer omvangrijke – 3.567 pagina's A4 – transactiegeschiedenis overgelegd. Revolut heeft echter niet toegelicht hoe dit dergelijk bewijs vormt. De commissie komt daarom tot het oordeel dat sprake is geweest van niet-toegestane betalingstransacties.

3.7 De volgende toets is dan of de niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de consument komen, omdat hij opzettelijk of met grove nalatigheid één van de verplichtingen van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Revolut heeft wel gesteld dat de consument blijk heeft gegeven van grove nalatigheid, maar niet dat, voor het geval de commissie oordeelt dat de transacties niet-toegestane transacties zijn, hij met grove nalatigheid één van die verplichtingen niet is nagekomen. Doordat de commissie ook niet kan vaststellen welke set voorwaarden voor het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, kan ook niet getoetst worden of de regels voor het gebruik van het betaalinstrument zijn nageleefd door de consument.

[1] Zie artikel 7:527 lid 1 BW

Aan de beoordeling of de consument met grove nalatigheid één van die verplichtingen niet is nagekomen, komt de commissie daarom niet toe, zodat de niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van Revolut komen.

3.8 De conclusie is dat de vordering van de consument wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Revolut een bedrag van € 3.159,- aan de consument vergoedt met de wettelijke rente daarover vanaf 30 mei 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522 lid 1 en 2

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

2.De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

Artikel 7:524

1.De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
b.stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2.Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3.De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 7:527

1.Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2.Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528 lid 1

Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

Artikel 7:529 lid 1

De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

Artikel 7:333 lid 4

Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.